

Buku Panduan Nasabah



PT. BNI LIFE INSURANCE

DAFTAR ISI

SALAM HANGAT DARI BNI LIFE.....	2
PELAYANAN NASABAH.....	3
CUSTOMER PORTAL.....	4
KANTOR LAYANAN BNI LIFE.....	5
KLAIM 25 MENIT.....	7
ONE DAY CLAIM SERVICE.....	8
ONE DAY SERVICES.....	10
MINOR ALTERATION.....	12
SAME DAY SERVICE.....	12
INFORMASI/PEMBERITAHUAN KEPADA PEMEGANG POLIS.....	13
A. SURAT PEMBERITAHUAN & INFORMASI.....	13
B. PEMBERITAHUAN MELALUI SHORT MESSAGE SERVICE (SMS)..	13
PEMBAYARAN PREMI LANJUTAN.....	15
1. AUTO DEBET REKENING BNI, BNI SYARIAH, BANK MANDIRI DAN BRI.....	15
2. AUTO DEBET KARTU KREDIT.....	16
3. LAIN-LAIN CARA PEMBAYARAN.....	17
4. PEMBAYARAN MELALUI CUSTOMER CARE CENTER BNI LIFE.....	19
TIPS PEMBAYARAN PREMI LANJUTAN.....	21
PROSEDUR PENGAJUAN PERUBAHAN POLIS.....	22
1. PERUBAHAN NON FINANSIAL.....	22
2. PERUBAHAN FINANSIAL.....	23
3. PEMULIHAN POLIS.....	25
PROSEDUR PENGAJUAN PERUBAHAN DANA INVESTASI.....	27
1. PENAMBAHAN DANA INVESTASI (TOP UP).....	28
2. PENARIKAN SEBAGIAN DANA INVESTASI (WITHDRAWAL).....	29
3. PENARIKAN SELURUH DANA INVESTASI (SURRENDER/ REDEMPTION).....	30
4. PENGALIHAN DANA INVESTASI (SWITCHING).....	30
PENGAJUAN PERUBAHAN POLIS/TRANSAKSI INVESTASI.....	32
PENGAJUAN KLAIM.....	34
TIPS PENGAJUAN KLAIM.....	37
QUESTION & ANSWER.....	38

SALAM HANGAT DARI BNI LIFE

Nasabah yang terhormat,

Sege nap manajemen mengucapkan selamat bergabung dengan keluarga besar PT BNI Life Insurance (BNI Life) dan kami ucapkan terima kasih atas kepercayaan dan dukungan Anda. BNI Life berkomitmen tinggi untuk memberikan perlindungan dan solusi keuangan yang terbaik bagi Anda dan keluarga.

BNI Life adalah perusahaan asuransi jiwa yang merupakan perusahaan anak PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk atau BNI, salah satu bank nasional terbesar di Indonesia. Dalam hal kinerja, BNI Life memiliki tingkat solvabilitas (Risk Based Capital/RBC) yang jauh lebih tinggi dari yang ditetapkan oleh pemerintah. Hal ini menunjukkan kondisi keuangan yang BNI Life yang kuat dalam membayarkan klaim kepada nasabahnya. Untuk melayani Nasabahnya, BNI Life mengandalkan tenaga pemasaran yang berdedikasi dan profesional melalui berbagai jaringan layanan usaha di kota-kota besar di Indonesia.

Saat ini, Sumitomo Life tercatat sebagai salah satu pemegang saham perusahaan. Kehadiran Sumitomo Life yang adalah perusahaan asuransi jiwa terkemuka di Jepang, memberikan kekuatan baru untuk menjadikan BNI Life sebagai perusahaan asuransi terdepan di Indonesia.

Buku ini berisikan informasi-informasi penting yang dapat Anda jadikan panduan terkait dengan polis Anda. Semoga buku ini dapat membantu. Jika Anda membutuhkan informasi lebih lanjut, dapat menghubungi Customer Care kami di **1-500-045**.

Sekali lagi, kami ucapkan terima kasih atas kepercayaan dan dukungan Anda kepada BNI Life. Kami berharap untuk terus melayani Anda dan menjadi mitra dalam mewujudkan perencanaan perlindungan dan solusi keuangan Anda dan keluarga.

PELAYANAN NASABAH

Apabila Anda memerlukan informasi mengenai Polis Anda atau ingin menyampaikan saran dan pertanyaan sehubungan dengan Polis Anda, maka dapat menghubungi Customer Care kami dengan cara:

1. Menghubungi Contact Center di nomor telepon **1-500-045**
2. Melalui Interactive Voice Response (IVR) BNI Life di nomor **1-500-045**, Anda bisa mendapatkan informasi polis antara lain:
 - a. Informasi Polis
 - b. Informasi Harga Unit
 - c. Informasi Klaim
 - d. Informasi Prosedur & Regulasi
 - e. Informasi Produk
3. Berkunjung langsung ke Kantor Pusat BNI Life di:
Centennial Tower
Jl. Gatot Subroto Kav.24-25 Lantai 10
Jakarta 12930
Atau
Gedung BNI Life Insurance
Jl. Aipda KS Tubun No.67
Jakarta 10260
4. Mengirimkan e-mail ke alamat: care@bni-life.co.id
5. Mengirimkan SMS ke: **0811-117626**
6. Mengirimkan faksimili ke nomor: (62-21) **5366 7688**
7. Mengunjungi website kami di: www.bni-life.co.id

Keterangan:

Jam operasional Customer Care:

Hari kerja : 07.30 s.d 19.00 WIB.

Sabtu : 08.00 s.d 12.00 WIB.

Hari Libur nasional

kecuali Minggu : 07.30 s.d 17.00 WIB.

CUSTOMER PORTAL

Kunjungi website Customer Portal kami di www.bni-life.co.id, di mana Anda akan dengan mudah mengakses informasi Polis Anda, di mana saja dan kapan saja.

Informasi yang dapat diakses di Customer Portal adalah sebagai berikut:

1. Informasi Data Peserta berupa:
 - a. Profil Nasabah
 - Daftar Polis Pemegang Polis
 - Daftar Polis Tertanggung
 - b. Polis
 - Detail Polis
 - Data Pembayaran
 - Pengajuan Transaksi
 - Investasi
 - Rincian Polis
 - c. Klaim
 - Daftar Klaim
 - d. Agen
 - Data Agen Pelaporan
 - Data Atasan Agen
2. Informasi Harga Unit
3. Formulir Klaim dan Perubahan Polis
4. Daftar Rumah Sakit Rekanan (Provider)
5. Hubungi Kami (Customer Care)

KANTOR LAYANAN BNI LIFE

Untuk mempermudah serta memperluas layanan kami kepada seluruh nasabah BNI Life yang berada di luar Jakarta, kami membuka kantor layanan di beberapa kota besar di Indonesia.

Layanan yang bisa anda dapatkan di kantor layanan antara lain :

- a. *Klaim 25 Menit*
- b. *Klaim Drop Box*
- c. Service Polis (Minor Alteration)
- d. One Day Service
- e. Status Klaim
- f. Informasi Provider
- g. Informasi Benefit
- h. Informasi Produk BNI Life

Berikut lokasi kantor layanan yang dapat anda kunjungi :

BANDUNG

Cihampelas Walk, Ground Floor Extension
No.28 - 29

Jl. Cihampelas No.160 Bandung 41301

Jawa Barat

Telepon : 022-2061195

SENIN-JUMAT : 09:00 - 19:00 WIB

SABTU &

LIBUR NASIONAL* : 10:00 - 15:00 WIB

DENPASAR

Ruko No A Rukan Raya Puputan

Jl. Raya Puputan No.108 B Renon, Denpasar
80235, Bali

Telepon : 0361-4723137

SENIN-JUMAT : 08:00 - 17:00 WIB

SABTU &

LIBUR NASIONAL* : 08:00 - 14:00 WIB

JAKARTA-LANDMARK

BNI Life Tower, Ground Floor
The Landmark Center
Jl. Jend. Sudirman No. 1 Jakarta 12910
Telepon : 0361-4723137
SENIN-JUMAT : 08:00 - 17:00 WIB
SABTU &
LIBUR NASIONAL* : 09:00 - 14:00 WIB

PALEMBANG

Palembang Icon Mall, Lantai 2, Unit 70
Jl.POM IX, Lorok Pakjo Ilir Barat 1,
Palembang 303137, Sumatera Selatan
Telepon : 0711 - 5649431
SENIN-JUMAT : 09:00 - 19:00 WIB
SABTU &
LIBUR NASIONAL* : 10:00 - 15:00 WIB

SEMARANG

Ruko Blok A1, Thamrin Square
Jl. MH Thamrin No.5 Semarang, Jawa Tengah
Telepon : 024-86579534
024-86579535
SENIN-JUMAT : 08:00 - 17:00 WIB
SABTU &
LIBUR NASIONAL* : 09:00 - 14:00 WIB

SURABAYA

Grand City Mall Lantai 2, unit 42-43
Jalan Kusuma Bangsa, Surabaya 60251
Jawa Timur
Telepon : 031-52405870
SENIN-JUMAT : 09:00 - 19:00 WIB
SABTU &
LIBUR NASIONAL* : 10:00 - 15:00 WIB

YOGYAKARTA

Jogja City Mall Lantai 1 Unit 40
Jl. Magelang KM.6 No.18 Sinduadi, Sleman
Yogyakarta 55284 DIY
Telepon : 0274-5307013
SENIN-JUMAT : 09:00 - 19:00 WIB
SABTU &
LIBUR NASIONAL* : 10:00 - 15:00 WIB

Catatan :

*Kecuali hari raya Idul Fitri, Idul Adha, Natal dan Tahun Baru

KLAIM 25 MENIT

Klaim 25 menit adalah inovasi BNI Life guna mempersingkat proses klaim nasabah dengan nominal hingga Rp10 juta. Nasabah dapat mengajukan klaim dan pencairan dapat langsung diterima melalui transfer hanya dalam 25 menit. Layanan ini dapat dinikmati untuk semua jenis klaim bagi pegawai BNI dan klaim kesehatan bagi nasabah individu.

Nasabah dapat menggunakan fasilitas layanan klaim 25 menit dengan menyerahkan langsung dokumen lengkap ke Customer Care BNI Life di :

- Centennial Tower, Jl. Gatot Subroto Kav.24-25 Lantai 10 Jakarta 12930, atau
- Gedung BNI Life, Jl. Aipda KS Tubun no 67 Jakarta.

Waktu layanan untuk pengajuan klaim ini adalah dari hari Senin sampai Jumat setiap pukul 07.30 s.d 15.00 WIB.

Dokumen yang diserahkan adalah:

1. Formulir pengajuan klaim 25 menit (tersedia di Walk In Customer Care)
2. Resume medis yang telah diisi lengkap dan jelas
3. Kuitansi asli biaya perawatan
4. Perincian biaya yang lengkap dan jelas
5. Perincian obat-obatan yang lengkap dan jelas
6. Fotocopy hasil tertulis pemeriksaan diagnostik (Seperti : laboratorium, rontgen, dll bila ada)
7. Pembayaran ke rekening peserta

Guna mempermudah proses, nasabah dapat mengikuti langkah-langkah berikut:

1. Peserta (Pemegang Polis) datang langsung Ke Customer Care BNI Life
2. Membawa dan menyerahkan seluruh berkas pengajuan secara lengkap dan jelas.
3. Pengajuan klaim tidak boleh diwakilkan.

ONE DAY CLAIM SERVICE

Inovasi Layanan Klaim Bni Life dengan pembayaran klaim dalam satu hari kerja (1 x 24 jam), dengan ketentuan :

- a. Pengajuan Klaim Reimbursement dengan dokumen lengkap tanpa verifikasi lanjut.
- b. Nominal Pengajuan Klaim hingga Rp. 50 Juta
- c. Produk Asuransi yang dilayani antara lain :
 - Klaim Hospital Cash Plan
 - Klaim Serenity Saver
 - Klaim Spectra Health Care
 - Klaim Maksima Sehat
 - Klaim untuk kesehatan individu lainnya (*bila nanti ada*)
- d. Pengajuan dikirim nasabah ke Kantor Pusat atau Kantor Layanan BNI Life
- e. Berkas klaim yang diterima sampai dengan jam 12:00 WIB, dibayarkan pada hari yang sama
- f. Berkas klaim yang diterima setelah jam 12:00 WIB akan dibayarkan pada hari berikutnya
- g. Rekening tujuan pentransferan dana dapat menggunakan rekening bank antara lain BNI, BCA, Bank Mandiri dan BRI.

Selain One Day Claim Service untuk kesehatan, BNI Life juga memberikan layanan pengajuan klaim meninggal dunia dengan sebutan **Manfaat Ahli Waris One Day Claim Service** dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Produk yang dilayani :
 - Produk Asuransi Jiwa Individu
 - Produk Asuransi Jiwa Kumpulan
- b. Metode Pengajuan Klaim tersebut antara lain ;
 - Pengajuan Klaim dilakukan oleh Ahli Waris (untuk produk Individu) /Pemegang Polis (untuk produk kumpulan)

- Berkas lengkap sesuai ketentuan polis
 - Tidak diperlukannya verifikasi lanjutan atas klaim tersebut
- c. Maksimal Pembayaran Klaim adalah Rp.250 juta per berkas pengajuan klaim
 - d. Rekening tujuan pentransferan dana dapat menggunakan rekening bank antara lain BNI, BCA, Bank Mandiri dan BRI.
 - e. Pengajuan dikirim nasabah ke Kantor Pusat dan Kantor Layanan BNI Life
 - f. Jam Layanan dimulai dari pukul 08:00 – 17:00 WIB

ONE DAY SERVICES

BNI Life memiliki Layanan One Day Service, Guaranty Payment in 24 Hours. Layanan pengajuan manfaat berlaku bagi produk tradisional dan unit link dengan nilai hingga Rp100 Juta. Layanan ini memberikan penyelesaian pengajuan manfaat dalam kurun waktu 24 jam yang sebelumnya baru diselesaikan dalam waktu 3 hari kerja. Selain itu, One Day Service memberikan nasabah kemudahan dalam waktu layanan yang lebih efisien.

Adapun Pembayaran akan dilakukan dalam waktu 24 jam sejak dokumen dinyatakan lengkap dan diterima oleh Customer Care.

Layanan One Day Service ini diperuntukkan bagi Produk Tradisional dan Unit Link dengan proses percepatan layanan pembayaran untuk:

a. Produk Tradisional

Pengajuan dimulai dari pukul 08:00 s/d 17:00 WIB

- Jatuh Tempo Tahapan
- Akhir Asuransi
- Bonus Sehat
- Penebusan Polis (Polis Inforce)
- Pinjaman Polis
- Pembatalan polis dalam periode Cooling Off Periode
- Pengembalian premi sekaligus untuk produk Anuitas

b. Produk Unit Link

Pengajuan dimulai dari pukul 08:00 s/d 11:00 WIB

- Penarikan Sebagian Dana Investasi (Pengajuan diterima sampai dengan pukul 11.00 WIB di kantor pusat akan diproses menggunakan NAB (Nilai Aktiva Bersih) pada hari yang sama apabila lebih dari pukul 11:00 WIB maka akan diproses dengan NAB H + 1
- Penebusan Polis (Polis Inforce)
- Pembatalan polis dalam periode Cooling Off Periode

Persyaratan pengajuan ini antara lain:

1. Status polis Aktif (Inforce)
2. Pengajuan harus diajukan sendiri oleh Pemegang Polis
3. Nominal pembayaran maksimum:
Rp. 100.000.000 (Seratus Juta Rupiah)
4. Membawa berkas pengajuan lengkap berupa :
 - Mengisi formulir Layanan One Day Service di Walk In Customer Care atau kantor layanan BNI Life
 - Melampirkan salinan identitas diri yang masih berlaku (KTP, SIM, atau Passport)
 - Mengisi Surat Kuasa apabila nomor rekening penerima manfaat berbeda dengan nomor rekening yang tercantum di polis dengan syarat: nama dari pemilik buku tabungan tersebut tercantum dalam buku polis baik sebagai tertanggung maupun ahli waris.
 - Untuk saat ini pembayaran dalam mata uang Rupiah dan Rekening penerima manfaat adalah Bank BNI, BNI Syariah, Mandiri, BCA dan BRI
5. Menyerahkan Polis Asli untuk layanan : COP (Cooling Off Period), Penebusan Polis, Akhir Asuransi (Maturity) dan Pinjaman Polis, **apabila Polis hilang dapat menyertakan dengan Surat Keterangan Hilang dari kepolisian yang ditanda tangani oleh pemegang polis serta Surat Keterangan Polis Hilang ditanda tangani oleh pemegang polis di atas materai.**

MINOR ALTERATION

Minor Alteration adalah proses perubahan polis Non Finansial dalam waktu 25 Menit. Proses ini mempermudah dan mempercepat proses nasabah dalam melakukan perubahan data polis asuransinya.

Perubahan polis non finansial yang dapat di proses Minor Alteration antara lain :

1. Perubahan alamat rumah dan korespondensi
2. Perubahan alamat email dan nomor telepon
3. Perubahan ejaan nama pemegang polis, dan tertanggung

Persyaratan yang harus dilengkapi berupa:

1. Status Polis aktif (Inforce)
2. Pengajuan harus diajukan sendiri oleh Pemegang Polis
3. Mengisi formulir perubahan polis non finansial
4. Melampirkan copy identitas yang masih berlaku

SAME DAY SERVICE

Same Day Service (SDS) adalah layanan BNI Life untuk melakukan proses Penambahan Dana Investasi (Top Up Sekaligus) dan Pengalihan Dana Investasi (Switching) di hari yang sama dengan nominal 100 juta.

Pengajuan diterima sampai dengan pukul 11:30 WIB di kantor pusat maupun kantor layanan di kota besar lainnya akan diproses menggunakan NAB (Nilai Aktiva Bersih) pada hari yang sama hingga nasabah mendapatkan SMS Notifikasi (Pemberitahuan)

INFORMASI/PEMBERITAHUAN KEPADA PEMEGANG POLIS

Bagi Pemegang Polis dengan status polis aktif, kami akan mengirimkan Surat Pemberitahuan sebagai berikut:

A. Surat Pemberitahuan & Informasi

1. Surat Pemberitahuan Pemulihan Polis
Dikirimkan apabila status polis telah diaktifkan kembali (telah disetujui untuk dipulihkan dan premi tertunggak telah dibayarkan).
2. Surat Pemberitahuan Penarikan Sebagian (Withdrawal)
Dikirimkan apabila proses penarikan dana sebagian sudah selesai dijalankan dan akan dilakukan pentransferan dana.
3. Surat Pemberitahuan Surrender
Dikirimkan apabila proses pembatalan sudah selesai dijalankan dan akan dilakukan pentransferan dana.
4. Surat Pemberitahuan Penambahan dana Investasi (Top Up)
Dikirimkan apabila proses penambahan dana investasi sudah selesai.
5. Endorsement (Catatan Tambahan)
Dikirimkan untuk setiap perubahan polis (jika ada).
6. Laporan Pernyataan Transaksi
Laporan ini merupakan ringkasan transaksi atas polis selama 6 bulan kalender.

B. Pemberitahuan melalui Short Message Service (SMS)

Pemberitahuan melalui SMS ini hanya berlaku bagi Nasabah yang mencantumkan nomor handphone (HP) pada formulir Surat Permintaan Asuransi Jiwa (SPAJ).

1. Pemberitahuan jatuh tempo pembayaran premi. Dikirimkan apabila pembayaran premi akan jatuh tempo
2. Pemberitahuan pertama dan kedua, masa tenggang waktu pembayaran premi. Dikirimkan apabila pembayaran premi lanjutan belum dibayarkan setelah tanggal jatuh tempo :
 - a. Pemberitahuan pertama, masa tenggang waktu pembayaran premi. Dikirimkan apabila pembayaran premi lanjutan belum dibayarkan setelah 20 hari dari tanggal jatuh tempo.
 - b. Pemberitahuan kedua, masa tenggang waktu pembayaran premi. Dikirimkan apabila pembayaran premi lanjutan belum dibayarkan setelah 40 hari dari tanggal jatuh tempo.
3. Pemberitahuan mengenai sukses pembayaran untuk cara bayar cash, autodebit rekening dan kartu kredit
4. Pemberitahuan Lapse/Tidak Aktif
5. Pemberitahuan Pembayaran Transfer Dana Withdrawal
6. Pemberitahuan Pembayaran Transfer Dana Cooling off Periode
7. Pemberitahuan Pembayaran Transfer Dana Redemption
8. Pemberitahuan Pembayaran Transfer Dana Tahapan
9. Pemberitahuan Pembayaran Transfer Dana Akhir Asuransi
10. Pemberitahuan Mengenai Pembayaran Premi Telah Diterima
11. Pemberitahuan Pembayaran Klaim
12. Pemberitahuan Pending Klaim karena Kelengkapan Dokumen Klaim
13. Pemberitahuan Pending Proses karena Kekurangan Kelengkapan

PEMBAYARAN PREMI LANJUTAN

Pembayaran premi lanjutan dapat dilakukan dengan salah satu cara berikut:

1. Autodebet rekening BNI, BNI Syariah, Bank Mandiri dan BRI

Pembayaran melalui auto debet rekening dapat dilakukan dengan mengisi Surat Kuasa Debet Rekening yang dapat Anda peroleh dari Customer Service di kantor pemasaran atau dengan menghubungi Customer Care Centre di nomor 1-500-045 Atau melalui email di care@bni-life.co.id (**khusus untuk Bank Mandiri dan BCA, nasabah menggunakan Surat Kuasa Debet Rekening dari masing-masing bank**)

Adapun persyaratan yang harus dipenuhi adalah:

1. Mengisi Form Surat Kuasa Pendebetan Rekening secara benar dan lengkap disertai materai.
2. Tanda tangan pemilik rekening harus sama dengan kartu identitas
3. Nama pemilik rekening harus sama dengan pemegang polis. Jika pemilik rekening berbeda dengan pemegang polis, maka hanya Rekening keluarga inti Pemegang Polis (Suami/Istri/Anak/Orang Tua) yang diperbolehkan untuk membayar premi. Pemegang Rekening dan Pemegang Polis wajib:
 - a. Mengisi dan menandatangani Formulir Surat Kuasa Pendebetan Rekening.
 - b. Melampirkan fotocopy Kartu Keluarga/ Akte Perkawinan/Akte Kelahiran
 - c. Melampirkan fotocopy KTP yang berlaku (identitas lainnya)
4. Melampirkan fotocopy buku tabungan dan fotocopy kartu ATM yang akan digunakan untuk pendebetan.
5. Surat Kuasa mulai berlaku efektif setelah diterima dan disetujui oleh BNI Life

Catatan :

Khusus untuk produk Bancassurance wajib menggunakan rekening BNI

2. Autodebet Kartu Kredit

Pembayaran melalui autodebet Kartu Kredit Visa/Master dapat dilakukan dengan mengisi Surat Kuasa Debet Kartu Kredit yang dapat Anda peroleh dari Customer Service di kantor pemasaran atau dengan menghubungi Customer Care Centre di nomor 1-500-045 Atau melalui email di care@bni-life.co.id.

Adapun persyaratan yang harus dipenuhi adalah:

1. Mengisi Formulir Surat Kuasa Debet Kartu Kredit secara lengkap dan benar disertai materai.
2. Nama yang tertera pada kartu kredit adalah nama Pemegang Polis. Jika pemegang kartu kredit berbeda dengan pemegang polis, maka hanya kartu kredit keluarga inti Pemegang Polis (Suami/Istri/Anak/Orang Tua) yang diperbolehkan untuk membayar premi. Pemegang Kartu kredit dan Pemegang Polis wajib:
 - a. Mengisi dan menandatangani Formulir Surat Kuasa Pendebetan kartu kredit.
 - b. Melampirkan fotocopy Kartu Keluarga/Akte Perkawinan/Akte Kelahiran
 - c. Melampirkan fotocopy KTP yang berlaku (identitas lainnya)
3. Melampirkan fotocopy kartu kredit (bolak balik) yang akan digunakan untuk pendebetan.
4. Bila terdapat perubahan/perpanjangan kartu kredit, wajib memberitahukan secara tertulis ke BNI life dengan mengisi surat kuasa baru dan dengan menghubungi Customer Care Centre di nomor 1-500-045 atau melalui email di care@bni-life.co.id
5. Surat Kuasa mulai berlaku efektif setelah diterima dan disetujui oleh BNI Life

Catatan :

Khusus untuk produk Bancassurance wajib menggunakan kartu kredit BNI

3. Lain-lain Cara Pembayaran

1. Pembayaran melalui transfer (melalui BNI dan Bank Lain)

Pembayaran premi dengan transfer ditujukan ke nomor Virtual Account yang tertera pada lembar SPAJ.

Nama Penerima: PT. BNI Life Insurance
atau Nama Pemegang
Polis

Nama Bank

Penerima : BNI

Jumlah Premi : Sesuai dengan tagihan
jatuh tempo atau tung-
gakan premi

Tuliskan nomor polis dan nama Peme-
gang Polis dengan jelas pada bagian ket-
erangan atau berita. Agar pembayaran
premi Anda dapat kami identifikasikan,
pastikan bukti transfer Anda dan kirim-
kan melalui faksimili ke nomor (021) 2953
9998 atau Email ke alamat care@bni-life.co.id dan group.collectionindividu@bni-life.co.id (untuk produk Agency dan Ban-
cassurance) atau dapat diberikan kepada
Kantor Pemasaran / BAS.

2. Pembayaran melalui Internet Banking

Pembayaran premi lanjutan melalui in-
ternet banking dilakukan dengan dituju-
kan ke nomor virtual account (lihat pada
kolom nomor rekening).

Nama Penerima: (Tercantum PT. BNI Life
Insurance atau Nama
Pemegang Polis

Nama Bank

Penerima : BNI

Cabang Bank : Menteng untuk produk
Agency atau Jakar-
ta Pusat untuk produk
Bancassurance

Jumlah Premi : Sesuai dengan tagihan jatuh tempo atau tunggakan premi

Bukti sukses transfer Internet Banking dapat dikirimkan melalui email care@bni-life.co.id dan group.collectionindividu@bni-life.co.id (untuk produk Agency dan Bancassurance)

3. Pembayaran melalui ATM

a. Langkah-langkah pembayaran melalui ATM BNI :

- Jenis bahasa: pilih bahasa "Indonesia" atau "English"
- Masukkan PIN ATM
- Pilih "Menu Lain"
- Pilih Transaksi "Pembayaran"
- Pilih "Menu Berikutnya"
- Pilih Jenis Pembayaran "Asuransi"
- Pilih Perusahaan Asuransi "BNI Life"
- Pilih Transaksi
 1. Premi Pertama
 2. Premi Lanjutan
 3. Top Up
 4. Pemulihan Polis
 5. Cetak Ulang Polis
 6. Pinjaman Polis
- Masukkan Kode Bayar dengan Nomor Virtual Account
- Masukkan jumlah pembayaran (khusus untuk transaksi premi lanjutan dan cetak ulang polis langsung masuk ke layar konfirmasi pembayaran)
- Pilih rekening nasabah
- Transaksi selesai

b. Pembayaran Melalui ATM Lain

Untuk pembayaran premi dari ATM bank lain, masuk ke dalam fitur transfer antar bank dengan memasukkan nomor virtual account masing-masing polis dan jumlah premi

sesuai dengan tagihan jatuh tempo atau tunggakan premi.

Bukti transfer ATM dapat dikirimkan melalui faksimili ke nomor (021) 2953 9998 atau Email ke alamat care@bni-life.co.id dan group.collectionindividu@bni-life.co.id (untuk produk Agency dan Bancassurance) atau dapat diberikan kepada Kantor Pemasaran / BAS.

4. Pembayaran melalui Customer Care Center BNI Life

Pembayaran melalui Customer Care Center hanya dapat dilakukan di Customer Care Center Pusat. Dengan langkah sebagai berikut :

- Petugas Customer Care Center akan menginformasikan jumlah premi lanjutan yang akan dibayarkan.
- Kartu yang dapat digunakan adalah seluruh kartu debit atau kredit yang memiliki logo Visa atau Master Card
- Kartu akan diproses menggunakan mesin EDC yang tersedia pada Customer Care Center
- Nasabah akan dimintakan PIN ATM untuk kartu debit dan PIN tandatangan Kartu Kredit
- Struk bukti transaksi pendebetan akan keluar dan diberikan 1 lembar untuk nasabah dan 1 lembar untuk petugas BNI Life
- Pembayaran premi akan di proses H+1 setelah struk bukti pembayaran diberikan kepada nasabah Apabila Anda tidak melakukan pembayaran premi lanjutan dalam masa tenggang (60 hari) maka polis akan :
 - a. Jika Produk Tradisional : polis menjadi lapse (tidak aktif). Hal ini berarti proteksi asuransi atas Polis yang Anda miliki tidak berjalan sebagaimana mestinya. Anda dapat mengaktifkan polis

tersebut, dengan memenuhi persyaratan berikut:

1. Mengisi formulir pemulihan polis
 2. Membayar Premi tertunggak
 3. Melakukan pemeriksaan medis (jika diperlukan)
- b. Jika Produk Unit Link : polis Anda akan berstatus cuti premi otomatis. Dengan masa pertanggungan masih berjalan sebagaimana mestinya.

TIPS PEMBAYARAN PREMI LANJUTAN

Berikut kami sampaikan beberapa tips agar pembayaran premi berjalan dengan baik:

1. Jika melakukan pembayaran premi dengan cara Autodebet rekening atau Kartu Kredit, pastikan dana tersedia minimal sejumlah premi yang akan didebet ditambah saldo minimum sesuai aturan Bank dari rekening Nasabah 2 hari kerja sebelum dan sesudah jatuh tempo, hal ini untuk menghindari terjadinya gagal debet
2. Apabila terjadi perubahan nomor rekening atau kartu kredit, mohon segera menginformasikan perubahan tersebut ke Customer Care Centre kami di nomor **1-500-045** atau melalui email di **care@bni-life.co.id**
3. Melakukan pembayaran premi tepat pada waktunya atau di masa tenggang waktu pembayaran premi
4. Apabila pembayaran premi dilakukan dengan cara transfer, pastikan Nasabah melakukan pembayaran ke nomor Virtual Account yang tercantum pada form SPAJ (biaya transfer menjadi beban Nasabah apabila dilakukan dari Bank lain)
5. Fax bukti pembayaran premi ke bagian Customer Care dan Collection Individu di nomor (021) 2953 9998 atau email ke alamat care@bni-life.co.id dan group.collectionindividu@bni-life.co.id (untuk produk Agency dan Bancassurance) atau dapat diberikan ke Kantor Pemasaran / BAS

PROSEDUR PENGAJUAN PERUBAHAN POLIS

Perubahan Polis Dapat dibagi menjadi 3 bagian:

1. Perubahan Non Finansial
2. Perubahan Finansial
3. Pemulihan Polis

1. Perubahan Non Finansial

Adalah perubahan yang tidak mengakibatkan adanya perubahan atas manfaat Polis, seperti:

- Alamat
- Ahli waris
- Nama Pemegang Polis
- Ejaan Nama Tertanggung
- Metode Pembayaran Premi
- Nomor rekening atau nomor kartu kredit pembayaran premi

Persyaratan:

- Mengisi Formulir Perubahan Polis Non Financial dengan lengkap dan ditandatangani oleh Pemegang Polis
- Melampirkan copy Identitas diri (KTP, SIM, Paspor) yang berlaku
- Kelengkapan lain jika diperlukan (akte kelahiran, kartu keluarga, SKDR, copy kartu kredit, dll)
- Tempat formulir ditandatangani diisi sesuai dengan nama kota dimana nasabah menandatangani formulir tersebut,
- Tanda tangan Pemegang Polis harus sama dengan SPAJ dan copy ID, jika berbeda, nasabah wajib mengisi Surat Pernyataan Tanda Tangan,
- Jika Pemegang Polis perusahaan, harus ada stempel perusahaan dan nama jelas yang menandatangani formulir (dari Pejabat yang berwenang / yang diberi kuasa),

- Formulir asli dan kelengkapan dokumen dikirimkan ke Kantor Pusat dan ditujukan ke:

Centennial Tower

Jl. Gatot Subroto Kav.24-25 Lantai 9

Jakarta 12930

UP. Service Admin

Ketentuan:

- Perubahan dapat dilakukan kapan saja sepanjang polis aktif (inforce)
- Standar Layanan : SLA 1 hari kerja hanya berlaku bagi nasabah yang datang langsung melalui layanan Walk In Customer atau Kantor Layanan diluar itu berlaku SLA 3 hari kerja jika dokumen diterima < 11.00 WIB.

2. Perubahan Finansial

Adalah perubahan yang mengakibatkan adanya perubahan manfaat polis seperti:

- Tanggal Lahir,
- Uang Asuransi Dasar (naik/turun),
- Asuransi Tambahan (tambah/hapus Rider),
- Pekerjaan/ Hobby,
- Frekuensi Pembayaran Premi,
- Perubahan jangka waktu pertanggungan,

Persyaratan:

- Mengisi formulir Pengajuan Perubahan Polis Financial
- Melampirkan copy Identitas diri yang berlaku
- Melampirkan bukti pembayaran premi perubahan (jika ada)
- Jika diperlukan perusahaan berhak meminta alasan perubahan
- Formulir Perubahan Financial wajib diisi dengan lengkap dan ditandatangani oleh Pemegang Polis sesuai dengan tanda tangan yang tercantum dalam SPAJ dan ID , jika berbeda, nasabah wajib mengisi Surat Pernyataan Tanda Tangan

- Pengajuan perubahan financial dapat dilakukan di ulang tahun Polis kecuali untuk proses hapus rider, perubahan frekuensi pembayaran dari bulanan ke triwulan atau semesteran, perubahan frekuensi pembayaran dari triwulan ke semesteran dan sebaliknya,
- Total Premi setelah perubahan tidak boleh lebih kecil dari minimum premi yang berlaku pada saat perubahan disetujui,
- Setiap perubahan data Tertanggung/ Pembayar Premi (Payor) yang mengakibatkan perubahan premi yang harus dibayar maka perusahaan akan menagih kekurangan premi yang diakibatkan oleh perubahan di atas berikut bunga (jika diperlukan) dan tidak ada pengembalian premi yang diberikan apabila tarif premi berubah dari tarif premi lebih besar ke lebih kecil, (hapus/ambigu)
- Perubahan Uang Pertanggungan dan Masa Pembayaran Premi yang mengakibatkan adanya selisih pembayaran, maka selisih pembayaran tersebut akan dikompensasikan untuk membayar premi jatuh tempo kemudian sisanya baru dikembalikan ke nasabah,
- Perusahaan memiliki hak untuk menolak permohonan perubahan polis
- Tanggal diisi dengan tanggal pada saat nasabah menandatangani formulir tersebut
- Tempat formulir ditandatangani diisi sesuai dengan nama kota dimana nasabah menandatangani formulir tersebut
- Jika Pemegang Polis perusahaan, harus ada stempel perusahaan dan nama jelas yang menandatangani formulir (dari Pejabat yang berwenang / yang diberi kuasa)

- Melampirkan ilustrasi untuk perubahan masa pembayaran premi, komposisi premi dan perubahan frekuensi pembayaran yang disesuaikan dengan komposisi sebelumnya
- Perubahan financial akan berlaku efektif di ulang tahun polis berikutnya atau jatuh tempo berikutnya
- Formulir Asli dan kelengkapan dokumen dikirimkan ke Kantor Pusat dan ditujukan ke:

Centennial Tower

Jl. Gatot Subroto Kav.24-25 Lantai 9
Jakarta 12930

UP. Service Admin

Ketentuan:

- Standar Layanan: 3 hari kerja jika berkas diterima < pukul 11.00 WIB dan semua dokumen serta persyaratan sudah lengkap
- Status polis aktif

3. Pemulihan Polis

Pemulihan polis adalah proses pengaktifan kembali polis yang sudah lapse.

Persyaratan:

Apabila > 45 hari lapse, maka ketentuannya adalah sebagai berikut :

1. Mengisi Formulir Pengajuan Pemulihan Polis dengan lengkap dan ditandatangani oleh Pemegang Polis
2. Jika diperlukan akan diminta untuk melakukan Pemeriksaan Medis dan biaya medis menjadi beban nasabah
3. Wajib membayar lunas Premi jatuh tempo dan bunga keterlambatan (jika ada)
4. Melampirkan copy Identitas diri (KTP, SIM, Paspor) yang berlaku

5. Bila Tertanggung wanita hamil 7 bulan pemulihan ditunda sampai 40 Hari setelah melahirkan, bila wanita hamil di bawah 7 bulan dapat diproses dengan melampirkan semua hasil pemeriksaan kehamilan atau mengisi Surat Keterangan Ante Natal Care (Form ANC)
6. Formulir Asli dan kelengkapan dokumen dikirimkan ke Kantor Pusat dan ditujukan ke:

Centennial Tower
Jl. Gatot Subroto
Kav.24-25 Lantai 9
Jakarta 12930
UP. Service Admin

Ketentuan:

- Pemulihan Polis dapat diajukan sampai dengan maksimal 2 tahun untuk polis tradisional maupun unit link sejak polis lapse
- Standar layanan: 3 hari kerja dengan catatan berkas/dokumen yang diterima sudah lengkap
- Keterlambatan \leq 45 hari dari tanggal lapse tidak perlu mengisi form pemulihan, akan dilakukan pemulihan secara otomatis (tetapi dikenakan denda keterlambatan untuk polis-polis tradisional),

PROSEDUR PENGAJUAN PERUBAHAN DANA INVESTASI

Perlakuan khusus untuk **pembayaran manfaat** Polis Unit Link yang dokumen dan persyaratan sudah lengkap (clean case) :

One Day Service (ODS) dengan ketentuan :

1. Pengajuan manfaat maksimal 100 juta rupiah,
2. Diterima langsung oleh Customer Care (walk-in), Kantor Layanan (tidak berlaku untuk dokumen yang diterima dari GA atau pun Inbranch) ≤ pukul 10.00 WIB
3. Bank Tujuan Transfer (BNI, BNI Syariah, BRI, dan BCA)
4. Jenis Transaksi :
 - a. Withdrawal
 - b. Redemption (hanya untuk polis in-force)
 - c. Top Up Sekaligus
 - d. Switching
 - e. COP
5. **Pengecualian** untuk produk :
 - a. Maksima Promo
 - b. Hy-End ProSpectra 88 dan 89
 - c. Spectra Double Power

Perubahan dana investasi dapat berupa:

1. Penambahan Dana Investasi (Top Up)
2. Penarikan Sebagian Dana Investasi (Withdrawal)
3. Pembatalan Polis (Redemption)
4. Pengalihan Dana Investasi (Switching)

Persyaratan & Ketentuan Umum:

- Pengajuan perubahan dana investasi dapat dilakukan sepanjang polis Inforce (aktif),
- Melampirkan Copy Identitas diri / ID (KTP/ SIM/ Passport) yang masih ber-

laku,

- Formulir Pengajuan Perubahan Dana Investasi **asli** wajib diisi dengan lengkap dan ditandatangani oleh Pemegang Polis sesuai dengan tanda tangan yang tercantum dalam SPAJ dan ID, jika berbeda, nasabah wajib mengisi Surat Pernyataan Tanda Tangan (proses data entry dan verifikasi dapat dilakukan dengan pengajuan melalui e-mail/ fax, akan tetapi proses pembayaran harus menunggu Formulir asli),
- Pembayaran untuk cooling off, withdrawal dan surrender/ redemption hanya dapat ditujukan ke rekening Pemegang Polis, jika bukan hanya dibatasi ke rekening Tertanggung dan ahli waris yang namanya tercantum di Polis dengan mengisi surat kuasa dari Pemegang Polis,
- SLA perubahan Dana Investasi adalah 3 hari kerja jika diterima < pukul 11.00 WIB dan semua dokumen dan persyaratan sudah lengkap,
- Satu formulir berlaku untuk satu transaksi perubahan.
- Formulir Asli dan kelengkapan dokumen dikirimkan ke Kantor Pusat dan ditunjukkan ke:

Centennial Tower
Jl. Gatot Subroto Kav.24-25 Lantai 9
Jakarta 12930

UP. Service Admin

1. PENAMBAHAN DANA INVESTASI (TOP UP)

● TOP UP SEKALIGUS

Top Up Sekaligus adalah penambahan dana investasi yang besarnya bervariasi dan dapat dilakukan setiap saat sesuai keinginan Pemegang Polis.

1. Mengisi formulir pengajuan Penambahan Investasi (Top Up) & Pengalihan Dana Investasi (Switching)

2. Melampirkan copy identitas diri yang berlaku,
3. Minimal Top Up Sekaligus Rp. 1,000,000,- / transaksi atau sesuai ketentuan produk
4. Biaya administrasi sesuai ketentuan produk,
5. Biaya alokasi dari Premi Top UP sesuai ketentuan produk,
6. Jumlah maksimum Top-up dalam 1 (satu) tahun polis adalah sebesar Uang Pertanggungan,
7. Penempatan Top-up Premi dapat berbeda dari alokasi premi awal dan harus dicantumkan pada formulir jika tidak dicantumkan, maka alokasi premi top up sekaligus akan mengikuti alokasi awal,
8. Jumlah dana yang akan diproses adalah sesuai jumlah yang diterima pada rekening PT BNI Life Insurance.

● TOP UP BERKALA

Perubahan Top up berkala adalah Perubahan Premi Top Up Berkala baik penurunan atau penambahan.

1. Mengisi formulir pengajuan Penambahan Investasi (Top Up) & Pengalihan Dana Investasi (Switching)
2. Melampirkan copy identitas diri yang berlaku,
3. Minimal Top Up Berkala Rp. 100,000,- / bulan,
4. Berlaku efektif di ulang tahun polis

2. PENARIKAN SEBAGIAN DANA INVESTASI (WITHDRAWAL)

Penarikan Dana Sebagian adalah penarikan sebagian jumlah unit atau jumlah nominal investasi yang akan mempengaruhi manfaat investasi.

1. Mengisi Formulir Pengajuan Withdrawal & Surrender,

2. Melampirkan copy identitas diri yang berlaku
3. Penarikan Dana investasi dapat dilakukan sepanjang nilai investasi tersedia,
4. Minimal Withdrawal/ transaksi sesuai ketentuan produk,
5. Minimal sisa Dana Investasi setelah Withdrawal sesuai ketentuan masing-masing produk,
6. Penarikan dana investasi dapat dilakukan dalam bentuk jumlah unit maupun nominal,
7. Setiap transaksi yang diajukan akan dikenakan biaya sesuai dengan ketentuan polis. Transaksi yang lebih dari 1 (satu) transaksi maka biaya yang dikenakan adalah biaya masing-masing transaksi.

3. PENARIKAN SELURUH DANA INVESTASI (SURRENDER/ REDEMPTION)

Penarikan Seluruh Dana Investasi adalah penarikan seluruh jumlah unit atau jumlah nominal investasi dan polis menjadi batal.

1. Mengisi Formulir Pengajuan Withdrawal & Surrender,
2. Melampirkan copy identitas diri yang berlaku
3. Mengembalikan Polis asli,
4. Apabila telah dibayarkannya dana investasi, polis menjadi batal,
5. Penarikan seluruh dana investasi dikenakan biaya sesuai ketentuan produk,
6. Jika Polis mempunyai Banker's Clause/ Kreditur harus memberikan Surat Persetujuan Tertulis dari Bank/ Kreditur yang bersangkutan/ surat keterangan lunas dari bank yang bersangkutan.

4. PENGALIHAN DANA INVESTASI (SWITCHING)

Pengalihan Dana adalah pemindahan sebagian atau seluruh unit yang ada dari satu dana investasi ke dana investasi yang lain dalam satu mata uang yang sama.

1. Mengisi formulir pengajuan Penambahan Investasi (Top Up) & Pengalihan Dana Investasi (Switching)
2. Melampirkan copy Identitas diri (KTP, SIM, Paspor) yang berlaku
3. Pembayaran Premi berikutnya akan diinvestasikan ke jenis dana investasi awal,
4. Pembagian jenis dana yang dituju dengan total persentase 100 %,
5. Biaya administrasi sesuai dengan ketentuan masing-masing produk,
6. Ketentuan Pengalihan Dana Investasi (Minimal Pengalihan per jumlah investasi dan Sisa Dana investasi setelah pengalihan) sesuai ketentuan masing-masing produk.

PENGAJUAN PERUBAHAN POLIS/TRANSAKSI INVESTASI

Persyaratan Pengajuan Perubahan Polis/ Transaksi Investasi adalah sebagai berikut:

Jenis Perub	FORMULIR PENGAJUAN								
	WS	PP	TU S	RI	BP	DP	ID	T & CC	Lain-Lain
Perub Finansial:									Ilustrasi -> UP & Cara Bayar
UP, Rider, Cara Bayar, Tgl lahir, Dll		√					√		Akte lahir -> tgl lahir
Perub Non Finansial:									Copy Akte lahir/ KK -> perub ahli waris
Alamat, Ahli Waris, Metode bayar, Ejaan Nama, dll		√					√	Perub ke debit rekening dan kartu kredit	
Top Up Sekaligus			√				√		Bukti penyetoran dana
With - drawal	√						√	Surat Kuasa (bila no. rek berbeda)	
Switching			√				√		
Reinstate				√			√		Bukti setor premi tertunggak Hasil Medis bila perlu
Duplikat Polis							√		Bukti bayar Rp 50 ribu Surat Kehilangan dari Kepolisian Surat Pernyataan Polis Hilang/ Tidak Terima Polis bermaterai

Keterangan	
WS	Withdrawal & Surrender
PP	Perubahan Polis
TU S	Top Up & Switching
RI	Pemulihan Polis
BP	Pembatalan Polis
DP	Duplikat Polis
ID	Copy ID yang berlaku
T & CC	Copy Tabungan & kartu kredit

Informasi Persyaratan Dokumen sbb:

1. Mengisi formulir pengajuan perubahan polis/ Mengisi Formulir pengajuan Penambahan Investasi (Top Up) & Pengalihan Dana Investasi (Switching) yang dapat diperoleh di kantor cabang / kantor pusat
2. Formulir wajib diisi dengan lengkap dan ditandatangani oleh Pemegang Polis
3. Melampirkan copy Identitas diri (KTP, SIM, Paspor) yang berlaku
4. Formulir Asli dan kelengkapan dokumen dikirimkan ke kantor Pusat dan ditujukan ke Bagian Policy Administration

Catatan:

1. Pentransferan Manfaat Polis hanya dapat di lakukan sebatas kepada Pemegang Polis, Tertanggung dan Ahli Waris dengan melengkapi surat kuasa bermaterai
2. Pentransferan wajib dilakukan ke rekening Penerima Manfaat apabila berbeda harus di lengkapi dengan formulir Surat Pernyataan Pembayaran manfaat Asuransi

PENGAJUAN KLAIM

Prosedur & Persyaratan Pengajuan klaim adalah sebagai berikut:

1. Status Polis aktif saat klaim diajukan
2. Mengisi formulir pengajuan klaim yang dapat diperoleh di kantor cabang/kantor pusat
3. Formulir dan kelengkapan dokumen dikirimkan ke kantor Pusat dan ditujukan ke Bagian Klaim
4. Formulir dan kelengkapan dokumen wajib diisi dalam bahasa Indonesia atau Inggris. Jika tidak maka isi dari formulir dan dokumen tersebut harus diterjemahkan terlebih dahulu oleh Penterjemah Tersumpah ke dalam Bahasa Indonesia atau Inggris dan hal ini menjadi kewajiban dari Pemegang polis/Pemohon klaim.
5. Apabila Ahli waris berusia di bawah 17 tahun, maka Formulir dilengkapi oleh Wali yang sah
6. Surat Keterangan Dokter atau Resume Medis dan wajib diisi oleh Dokter yang memeriksa/merawat Tertanggung dan Pemegang Polis
7. Semua dokumen yang diserahkan wajib asli atau fotokopi yang dilegalisir oleh Pejabat yang berwenang
8. Apabila ada kelengkapan dokumen atau data yang kurang, maka Bagian Klaim akan memberitahukan hal itu kepada Ahli Waris/Tertanggung/Wali yang sah.

Informasi Persyaratan Dokumen Klaim sebagai berikut:

Jenis Dokumen	Klaim Meninggal Dunia	Klaim Rawat Inap	Klaim Penyakit Kritis	Klaim Cacat Tetap Total
Formulir Klaim Meninggal Dunia Asli	√			
Polis Asli	√			
Foto Copy Polis hal 1 dan 2 (Pengajuan selain klaim meninggal dunia)		√	√	√
Foto Copy Kartu Pengenal/Identitas diri Ahli waris yang berlaku	√			
Foto Copy Kartu Keluarga	√			
Resume Medis dari Dokter yang merawat terakhir ketika sakit (Jika Meninggal di Rumah Sakit)	√			
Surat keterangan meninggal dunia dari rumahsakit (Jika Meninggal di Rumah Sakit)	√			
Copy Akte Meninggal dari Catatan Sipil setempat	√			
Surat Keterangan/ Berita Acara Kepolisian jika meninggal karena kecelakaan	√			
Surat Keterangan Meninggal dari KBRI (jika meninggal di luar negeri)	√			
Kartu pengenal/identitas diri Tertanggung yang berlaku	√	√	√	√
Kartu pengenal/identitas diri Pemegang Polis yang berlaku	√	√	√	√
Formulir Klaim Rawat Inap Asli		√		
Surat Keterangan Dokter untuk Klaim Rawat Inap atau Resume medis dari Rumah Sakit atau dokter yang merawat (Asli)		√		√
Kuitansi/bukti pembayaran dari RS (Asli/Copy Legalisir)		√		
Rincian Biaya Perawatan (termasuk perincian biaya pembedahan / operasi jika ada & Perician Biaya Obat – obatan)		√		

Copy Resep / Obat – obatan		√		
Laporan Dokter / RS tentang pembedahan		√		
Hasil pemeriksaan penunjang (Lab, RO, Thorax , USG, dll)	√	√	√	√
Formulir Klaim Penyakit Kritis Asli			√	
Surat Keterangan Dokter untuk Klaim Penyakit Kritis Asli			√	
Formulir Klaim Cacat Tetap Total				√
Surat Keterangan Dokter yang menyatakan Nasabah Cacat tetap Total dan tidak dapat melakukan aktivitas pekerjaan apapun				√
Surat keterangan dari tempat kerja Tertanggung yang menerangkan bahwa Tertanggung sudah tidak bekerja lagi selama 6 bulan terakhir berturut-turut				√
Kronologis terjadinya meninggal dunia yang ditulis oleh ahli waris diatas materai 6000	√			
Surat kuasa dari ahli waris	√	√	√	√
Formulir Surat Pernyataan dan Pembebasan	√		√	√
No. Rekening / copy buku tabungan Penerima Manfaat di Polis guna pembayaran klaim	√	√	√	√

TIPS PENGAJUAN KLAIM

1. Formulir Pengajuan Klaim harus diisi dengan jelas dan lengkap
2. Jangan lupa Formulir Klaim yang harus ditandatangani oleh dokter dilengkapi dengan nama lengkap dan tanda tangan dokter disertai cap dokter/rumah sakit.
3. Formulir Klaim kesehatan harus ditandatangani oleh Tertanggung atau Pemegang Polis
4. Formulir Klaim Kematian harus ditandatangani oleh salah satu ahli waris yang ditunjuk dalam Polis
5. Klaim diajukan dalam batas waktu yang telah ditentukan dalam Polis
6. Semua dokumen pendukung yang diwajibkan dalam Polis harus dilampirkan
7. Apabila diminta tambahan dokumen pendukung agar dilengkapi dalam kurun waktu maksimal 60 hari kalender.

QUESTION & ANSWER

A. Produk Unit Link

1. Q : Dimana saya bisa memperoleh asuransi jiwa?

A : Untuk mendapatkan asuransi jiwa dapat melalui:

- Telepon ke contact center di nomor 1-500-045
- Email ke care@bni-life.co.id
- Datang langsung atau Walk In Center ke:
 - a. Centennial Tower
Jl. Gatot Subroto Kav.24-25
Lantai 10 Jakarta 12930
 - b. Gedung BNI Life, Jl. Aipda KS.
Tubun No.67, Jakarta Pusat
10260
 - c. Kantor Cabang BNI terdekat dan kantor pemasaran BNI Life.

2. Q : Bagaimana cara mengetahui perkembangan dana investasi saya?

A : Untuk mengetahui perkembangan dana investasi dapat dipantau melalui:

1. Melalui nomor telepon 1-500-045
2. Melalui website BNI Life di www.bni-life.co.id
3. Melalui layanan SMS Center Kami dengan mengetik SMS: SALDO [spasi] nomor polis kirim ke 0811117626 atau
4. Melalui aplikasi Mobile Applications di smartphone anda

3. Q : Bagaimana cara menghitung nilai investasi saya?

A : Untuk mengetahui atau menghitung nilai investasi adalah:

“ Total Jumlah Unit Investasi x Harga Unit yang berlaku.”

Contoh:

- Jumlah Unit Stabil : 9.457,3115
- Harga Unit berlaku : Rp 2.234,2114
- Maka Nilai Investasi :
 $9,457.3115 \times \text{Rp } 2.234,2114$
 $= \text{Rp } 21.129.633,1666$

4. Q : Saya memiliki Asuransi Unitlink yang baru berjalan 5 bulan, saat ini saya berencana mengubah cara bayar bulanan menjadi tahunan. Apakah hal tersebut bisa dilakukan dan bagaimana caranya?

A : Perubahan sebaiknya dilakukan satu bulan sebelum ulang tahun polis. Namun apabila tetap ingin dilakukan, maka Nasabah wajib melakukan pembayaran (melunasi) sisa premi yang belum dibayarkan untuk diubah menjadi tahunan. Dan pembayaran secara tahunan akan efektif di ulang tahun polis berikutnya.

Dengan persyaratan sebagai berikut:

- Mengisi Formulir Perubahan Polis Finansial
- Melampirkan Copy Identitas Diri (KTP/SIM/Paspor) yang berlaku
- Melampirkan bukti pembayaran sisa premi jatuh tempo

Contoh:

Premi Bulanan : Rp 250.000,-
Efektif Polis : 01 Januari 2013

Di bulan Mei 2013, Nasabah ingin mengajukan perubahan cara bayar dari bulanan menjadi tahunan. Maka Nasabah harus membayarkan sebagai berikut:

- Premi jatuh tempo Mei 2013 s/d Desember 2013 (8 bulan)
- $\text{Rp } 250.000,- \times 8 = \text{Rp } \underline{2.000.000,-}$
- Sehingga premi tahunnya yang akan

jatuh tempo tanggal 1 januari 2014 sebesar **Rp 3.000.000,-**

5. Q : Saya pemegang polis Individu, tidak sanggup untuk membayar premi. Apa yang bisa saya lakukan?

A : Apabila Nasabah tidak mampu melakukan pembayaran premi jatuh tempo polis, maka Nasabah bisa mengajukan Cuti premi (tidak perlu melakukan pembayaran premi) selama saldo investasi masih mencukupi untuk membayar semua biaya, dan pertanggung jawaban tetap berjalan. Nasabah bisa mengajukan permohonan cuti premi dengan syarat sebagai berikut:

1. Mengisi Formulir pengajuan Penambahan Investasi (Top Up) & Pengalihan Dana Investasi (Switching)
2. Melampirkan Copy Identitas Diri (KTP/SIM/Paspor) yang berlaku
3. Cuti Premi dapat diajukan sebulan sebelum ulang tahun Polis.

6. Q : Kenapa Saldo Investasi saya selalu berubah setiap saya melakukan pengecekan?

A : Untuk Saldo investasi bergantung dengan harga unit berlaku pada saat Nasabah melakukan pengecekan. Dikarenakan harga unit masing-masing investasi yang naik / turun itu yang menyebabkan saldo investasi berubah sesuai dengan harga unit berlaku.

7. Q : Mengapa harga unit selalu naik turun?

A : Unit Link merupakan suatu portofolio investasi yang terdiri dari berbagai macam investasi pada surat berharga. Naik turunnya harga unit tersebut disebabkan oleh harga pasar yang berlaku.

8. Q : Apa artinya Polis Lapse, apa dampaknya terhadap saya?
- A : Lapse adalah di mana status polis dalam keadaan tidak aktif yang menyebabkan hilangnya manfaat/jaminan perlindungan polis yang disebabkan tidak adanya pembayaran premi yang sudah melebihi masa kekeluasaan pembayaran. Namun apabila Nasabah ingin mengaktifkan kembali Polisnya, maka berikut persyaratan yang harus dipenuhi:
- a. Polis Lapse belum lebih dari 2 tahun
 - b. Mengisikan formulir pemulihan polis
 - c. Melampirkan fotocopy identitas diri yang berlaku
 - d. Melampirkan bukti pembayaran premi tertunggak
9. Q : Bagaimana Jika Tanda Tangan saya berubah?
- A : Apabila ada perubahan tandatangan maka Nasabah bisa mengajukan perubahan tanda tangan dengan persyaratan sebagai berikut:
- a. Mengisikan formulir pernyataan perubahan tandatangan
 - b. Mengisikan formulir perubahan polis Non Finansial
 - c. Melampirkan Fotocopy identitas diri yang berlaku
10. Q : Apakah Pemegang polis, ahli waris, dan tertanggung dapat diubah?
- A : Untuk pemegang polis dan ahli waris bisa diubah selama ada hubungan Insurable Interest (kepentingan dalam asuransi) dengan tertanggung. Tapi untuk Tertanggung tidak dapat dilakukan perubahan.

B. Produk Non Unit Link/Tradisional

1. Q : Bagaimana cara saya mengetahui jatuh tempo tahapan/manfaat polis saya?

A : Untuk mengetahui jatuh tempo tahapan/manfaat polis, Nasabah bisa mendapatkan informasinya melalui ilustrasi manfaat di buku polis atau bisa juga menghubungi customer care di nomor telepon 1-500-045 atau menanyakan via email ke care@bni-life.co.id .

Syarat pengambilan jatuh tempo tahapan/manfaat adalah:

- a. Mengisikan formulir pembayaran manfaat
 - b. Mengisi Surat Kuasa apabila nomor rekening penerima manfaat berbeda dengan nomor rekening yang tercantum di polis dengan syarat: nama dari pemilik buku tabungan tersebut tercantum dalam buku polis baik sebagai bertanggung maupun ahli waris.
 - c. Melampirkan fotocopy identitas diri yang berlaku
2. Q : Apakah saya bisa melakukan penarikan Nilai Tunai dari polis asuransi saya?

A : Nilai Tunai yang terbentuk bisa ditarik sebagian dengan cara pengajuan Pinjaman Nilai Tunai. Adapun persyaratannya sbb:

- a. Dana maksimal yang bisa dipinjam sebesar 80% dari total nilai tunai
- b. Mengisikan Formulir pengajuan pinjaman polis
- c. Melampirkan fotocopy KTP/identitas diri yang berlaku
- d. Mengisi Surat Kuasa apabila nomor rekening penerima manfaat berbeda dengan nomor rekening yang tercantum di polis dengan

syarat: nama dari pemilik buku tabungan tersebut tercantum dalam buku polis baik sebagai tertanggung maupun ahli waris.

3. Q : Kapanakah saya bisa melakukan peminjaman polis?

A : Peminjaman polis (Nilai Tunai) bisa diajukan apabila polis asuransi sudah memiliki nilai tunai dan status polis dalam keadaan aktif dengan mengikuti ketentuan yang berlaku. Maksimal pinjaman adalah 80% dari Nilai Tunai dan besarnya bunga ditentukan oleh PT BNI LIFE Insurance.

4. Q : Apabila saya ingin membatalkan polis asuransi saya bagaimana caranya?

A : Untuk pembatalan polis asuransinya, Nasabah bisa melengkapi persyaratan sebagai berikut:

- a. Mengisikan Formulir Pengajuan Withdrawal dan Surrender
- b. Melampirkan buku polis asli
- c. Melampirkan fotocopy Identitas diri yang berlaku
- d. Mengisi Surat Kuasa apabila nomor rekening penerima manfaat berbeda dengan nomor rekening yang tercantum di polis dengan syarat: nama dari pemilik buku tabungan tersebut tercantum dalam buku polis baik sebagai tertanggung maupun ahli waris.

5. Q : Apakah Pemegang polis, ahli waris dan tertanggung dapat di ubah?

A : Untuk pemegang polis dan ahli waris bisa diubah selama ada hubungan Insurable Interest (kepentingan dalam asuransi) dengan tertanggung. Tapi untuk Tertanggung tidak dapat dilakukan perubahan.

6. Q: Apa yang saya dapatkan apabila masa polis saya sudah berakhir?

A: Apabila masa berlaku polis sudah selesai dan status polis dalam keadaan aktif, maka Nasabah akan mendapatkan nilai tunai yang terbentuk (jika ada). Dan setelah Nasabah mengajukan penarikan semua nilai tunai (jika ada), maka asuransi akan berakhir kontraknya.

